

Cancún, México. 1 de Agosto del 2019

## GARANTIAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES

### CONDICIONES DE ENTREGA A DOMICILIO

1. En caso que Usted decida recoger el material en la tienda o centro de distribución, no nos hacemos responsables por las condiciones del material no recogido una vez que hayan transcurrido 8 días a partir de la hora de la facturación. Después de este periodo se cobrará un 15% mensual por almacenamiento sobre el monto total de los productos no entregados.
2. El material será entregado a su solicitud conforme la fecha que haya elegido al momento de registrar su compra, sin tener una hora específica (puede ser entre las 9:00 hrs. y las 18:00 hrs. de lunes a viernes y sábados de 9:00 hrs a 13:00 hrs).
3. De no haber quien reciba el material en el domicilio y fecha señalado por Usted, nuestro personal dejará un aviso de visita con el fin de que Usted se comunique al departamento de Servicio al Cliente para reprogramar su embarque. Esto tendrá un costo extra por maniobra (se aplicará la tarifa vigente) salvo que Usted nos notifique que pasará por el material al centro de distribución.
4. En caso de re-entrega a su domicilio, el embarque será programado nuevamente en la fecha disponible más próxima a partir de su llamada y después de que haya realizado el pago extra de esta nueva maniobra que podrá cubrir en la sucursal más cercana. El comprobante de este pago deberá mostrarse en el momento de la entrega del material.
5. Si existe la posibilidad de que Usted no pueda estar presente para recibir el material, es importante que especifique en la Indicaciones para Entrega, el o los nombres de las personas autorizadas para recibirlo, para lo cual es indispensable presentar una identificación oficial personal vigente (esta medida es por su propia seguridad). En caso contrario NO se entregará el producto y se generará una re-entrega, a cargo del cliente (se le aplicará la tarifa vigente).
6. En el caso de operaciones que generen un saldo a favor para el cliente, el importe del mismo se verá acreditado en su cuenta en el periodo que el banco emisor de la tarjeta establezca en sus políticas. Favor de consultar las políticas vigentes del banco emisor de su tarjeta.
7. La entrega de material se hará bajo lo siguiente:
  1. En Casas, departamento u Obras de construcción
    - Sin excepción alguna se entregará a pie de camión (esta medida de seguridad es para no exponer la integridad física de nuestro personal).
8. En el caso de que falte material, que llegue roto o que no coincida con la factura, es indispensable que anote el detalle en la remisión que lleva el chofer para que se le pueda reponer posteriormente, en caso contrario no procederá ninguna reposición.
9. Es importante que la persona que reciba el material verifique que éste se encuentre en buen estado.
10. Es responsabilidad del cliente revisar que el modelo, color y formato corresponda a los que aparecen en la factura de acuerdo a lo que solicitó.
11. Los muebles de baño, espejos y piezas especiales, tales como zoclo y escalones, deben revisarse individualmente en el momento de la entrega ya que no se aceptarán reclamaciones de cambio posteriores a la firma de la remisión. El material antes mencionado que no cumpla con las condiciones de entrega deberá ser devuelto en el momento al personal de reparto y así dejarlo asentado en la remisión que lleva el chofer.
12. Si Usted solicitó entrega a domicilio y Dipisur no puede entregar la mercancía por razones de no encontrarlo en ese domicilio o a la persona autorizada para recibir el material, éste no podrá ser almacenado

Blvd. Colosio, Mtz. 1 Lt. 23-01 Bod.31 Col. Alfredo V. Bonfil, Cancún, Q. Roo. México 77560

[www.castelcancun.com](http://www.castelcancun.com)

por más de 15 días naturales en las bodegas de Dipisur. Después de este periodo se cobrará un 15 % mensual sobre el monto total de los productos no entregados. Cumplido este plazo Dipisur no se compromete a respetar la existencia ni el buen estado del producto, así como tampoco se respetarán precios, tonos o calibres, ni el saldo a favor, ya que de este saldo se cobrará el 15% por almacenamiento antes mencionado.

13. No hay cambios ni devoluciones en adhesivos, boquillas, productos de instalación y de limpieza, productos de líneas discontinuadas, promociones y pedido especiales (en cualquiera de sus tipos y/o presentaciones).
14. En caso de que su material sea considerado como pedido especial y se requiera traer el material de la CDMX o de Origen, Se notificara a su llegada a Cancun y tendrá 8 días, en caso de que el cliente no pueda recibir el materia en esa fecha, cumplido este plazo Dipisur no se compromete a respetar la existencia ni el buen estado del producto, así como tampoco se respetarán precios, tonos o calibres, ni el saldo a favor, ya que de este saldo se cobrará el 15% por almacenamiento antes mencionado.

## **GARANTIA**

**USTED SE DA POR ENTERADO QUE PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA DE LOS PISOS CASTEL DE PRIMERA CALIDAD, LA INSTALACIÓN DEBERÁ REALIZARSE CON MATERIALES DE INSTALACIÓN CASTEL, SIGUIENDO LAS INSTRUCCIONES ESCRITAS EN EL EMPAQUE DE CADA PRODUCTO.**

Asimismo, se da por enterado de que para ejercer la garantía de los pisos de primera calidad deberán estar instalados con las juntas de acuerdo a las instrucciones de instalación. En el caso de material rectificado la separación entre loseta y loseta deberá ser de mínimo 2 milímetros y de 6 milímetros para el material no rectificado.

En caso de problemas de adherencia de los pisos la garantía procederá siempre y cuando no sea derivada de una instalación defectuosa. No permita que adulteren o afecten el contenido y rendimiento del producto (mezclar con cemento u otro material).

La garantía solo aplica para productos de línea vigentes a la fecha de la compra.

Para poder hacer efectiva cualquier devolución y/o reclamación:

1. Usted deberá presentar la factura original o copia.
2. Que el material sea producto de línea (no se aceptan saldos o discontinuados).
3. El material deberá ser entregado por el cliente en la bodega principal.
4. La devolución y/o reclamación no deberá rebasar 30 días de la fecha factura.
5. El material deberá estar en perfecto estado y en su empaque original.
6. El material no deberá mostrar señales de haberse instalado.

NOTA: Conserve su factura hasta terminar su obra para futuras compras.

No recomendamos instalaciones de loseta a 'hueso' (sin separación entre una pieza y otra) en ningún caso.

---

NOMBRE, NUM. DE ORDEN DE COMPRA,  
FECHA Y FIRMA DE CONFORMIDAD

- Persona que recibe:
- Dirección de entrega:
- Fecha prevista de entrega:

Blvd. Colosio, Mtz. 1 Lt. 23-01 Bod.31 Col. Alfredo V. Bonfil, Cancún, Q. Roo. México 77560  
[www.castelcancun.com](http://www.castelcancun.com)